Carta aberta da LATAM aos seus clientes

São Paulo, 15 de dezembro de 2021

Nós, da LATAM, lamentamos profundamente e pedimos desculpas a todos os clientes pelos transtornos causados por erros e instabilidades de sistema que temos enfrentado em nossa transformação digital nas últimas semanas.

Em 7 de dezembro de 2021, **um erro de sistema informou de forma automática e incorreta a alguns clientes que os seus respectivos voos nas rotas São Paulo-Madri e São Paulo-Nova York estavam cancelados.** Na verdade, nenhum desses voos está cancelado e a LATAM já identificou o problema. Neste momento, estamos comunicando a todos os impactados sobre este erro e vamos corrigi-lo.
Escutamos constantemente nossos clientes e estamos no meio de uma evolução dos nossos sistemas para entregar melhores serviços. Em função disso, **nas últimas semanas nossos clientes do programa LATAM Pass tiveram dificuldades de acesso às suas contas.** Isso acontece porque estamos aprimorando os filtros antifraude para a própria segurança dos membros do programa. Desde novembro, os clientes com mais de uma conta precisam cadastrar um único endereço de e-mail por conta para evitar o bloqueio do acesso.

Se a sua conta está bloqueada e você tem urgência em fazer o desbloqueio, pode fazer isso por meio da nossa Central de Vendas e Serviços nos telefones 0300 570 5700 (todo o Brasil), 4002 5700 (capitais) ou +55 11 4002 5700 (ligações do exterior). O prazo de resposta é de 48h úteis. Se você não tem urgência para desbloquear, pedimos que dê preferência para os clientes que precisam falar conosco com urgência.

Por conta de todos esses transtornos, decidimos que **todos os clientes LATAM Pass que tinham pontos a vencer em outubro, novembro ou dezembro de 2021 terão a validade dos seus pontos estendida até 31 de março de 2022.** Nesses casos, os pontos serão creditados em suas contas na primeira quinzena de janeiro de 2022.
Por fim, reitero aqui o nosso pedido de desculpas a todos os clientes que enfrentam essas dificuldades e agradecemos por sua paciência. Estamos trabalhando 24h para que todos os problemas sejam resolvidos. O nosso compromisso é oferecer uma experiência cada vez mais simples, rápida e segura a todos, com uma comunicação totalmente transparente sobre este processo.

Jerome Cadier
CEO da LATAM Brasil